

IMPLEMENTASI PROGRAM PENCATATAN AKTA KELAHIRAN BERBASIS ONLINE (STUDI KASUS PROGRAM INOVASI CAPIL ONLINE PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA DENPASAR)

Ni Made Setiawati Widhiastiti¹⁾, Ni Nyoman Dewi Pascarani²⁾, Kadek Wiwin Dwi
Wismayanti³⁾

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email : setiawati_widhiastiti@yahoo.com, dewi.pascarani@yahoo.com, wiwin.fisip@gmail.com

ABSTRACT

Administrative service population requires public participation to participate and involved in it to create population administration, one of which can be realized through the ownership of a birth certificate. Through innovation program capil online, Denpasar city government seeks to create a birth certificate recording process more efficient by involving hospitals and clinics that serve labor. The problems of the background for this study is the uneffective implementation of the innovation program capil online as evidenced by the lack of socialization, uneven program availability, requirements that are not efficient, often damage electronic equipment and the low number of users.

This research was conducted using descriptive qualitative data collection techniques such as in-depth interviews by using several informants. This study measured how the implementation of program-based registration of birth certificates online through innovation program capil online in the department of population and civil registration Denpasar with the theory of public policy implementation (George.C.Edward III), which consist of an indicator of communication, resources, disposition and bureaucratic structure. The result of this study indicate that online capil innovation programs implementation at the department of population and civil registration Denpasar is still not effective due to its implementation, which already cannot be done online due to the damaged program and the absence of overall responsibility from relevant agencies. Based on the four indicators used, only the disposition indicators that show good results whereas other indicators such as communication, resources and bureaucratic structures are still less than the maximum.

Keywords : Implementation, Innovation Program, Online Birth Certificates

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah melalui instansi terkait yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu contoh pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah pelayanan Administrasi Kependudukan yang dinaungi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam penerapannya, pelayanan Administrasi Kependudukan sangat penting untuk menciptakan efisiensi agar masyarakat benar-benar dapat merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan tersebut. Kota Denpasar sebagai salah satu wilayah dengan jumlah penduduk terbanyak di Provinsi Bali yakni 880.600 jiwa (Kota Denpasar dalam Angka, 2016), tentunya harus bisa menjadi pelopor bagi pelaksanaan Administrasi Kependudukan yang berkualitas dan efisien. Salah satu jenis pelayanan yang sifatnya sangat penting adalah akta kelahiran, karena akta kelahiran merupakan bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang dimana akta kelahiran nantinya akan menjadi dasar bagi pelayanan lainnya di masa mendatang.

Proses pencatatan akta kelahiran yang biasanya dilakukan secara langsung masih dinilai belum optimal karena kurang efisien dari segi waktu sehingga banyak masyarakat yang melibatkan jasa pihak ketiga (calo). Sehingga, di tahun 2014 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar melalui Surat Keputusan walikota Denpasar Nomor 188.45 / 358 / HK / 2016 berinisiatif untuk membuat sebuah program inovasi dalam pelaksanaan pencatatan akta

kelahiran yang berbasis *online* melalui program inovasi capil *online* dimana program ini melibatkan pihak rumah sakit dan puskesmas di wilayah Kota Denpasar yang melayani persalinan. Adapun pihak rumah sakit dan puskesmas yang melayani program inovasi capil *online* adalah RSUD Wangaya, Puskesmas Denpasar Selatan IV dan Balai Kesehatan Ibu dan Anak (BKIA).

Sejak tahun 2014 hingga tahun 2015, pelaksanaan program inovasi capil *online* dapat dikatakan belum optimal karena terjadinya beberapa permasalahan yakni pertama, kurangnya sosialisasi dari pihak pemerintah kepada masyarakat sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang adanya program inovasi capil *online*. Kedua, keberadaan program inovasi capil *online* tidak merata di semua rumah sakit dan puskesmas di wilayah Kota Denpasar. Akibatnya tidak semua masyarakat akan memiliki kesempatan untuk menggunakan program ini. Ketiga, persyaratan yang cenderung kurang efisien dimana masyarakat masih mengeluhkan persyaratan yang berbelit-belit seperti perlunya melampirkan surat keterangan lahir dari Lurah atau Kepala Desa setempat karena untuk mendapatkan persyaratan ini membutuhkan waktu yang cukup lama. Keempat, rentannya kerusakan yang terjadi pada perangkat dan jaringan elektronik yang mengakibatkan pelaksanaan program inovasi capil *online* tidak dapat berjalan dengan baik. Dan kelima, rendahnya jumlah pengguna yang hingga tahun 2015 baru mencapai 59 orang saja.

Untuk dapat terus mengupayakan pelayanan publik yang berkualitas maka

diperlukan adanya suatu pengukuran terhadap implementasi program inovasi capil *online* ini. Dimana, pengukuran ini nantinya akan mengungkapkan akar dari permasalahan yang terjadi, sehingga kualitas pelayanannya dapat ditingkatkan lagi di masa mendatang. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti merasa penting untuk mengukur keberhasilan implementasi program pencatatan akta kelahiran berbasis *online* yakni program inovasi capil *online* dengan melakukan penelitian yang berjudul **“Implementasi Program Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online (Studi Kasus Program Inovasi Capil Online pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Denpasar).**

2. KAJIAN PUSTAKA

Teori kebijakan publik

Menurut Friedrich (Winarno, 2012), kebijakan adalah suatu arah tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu yang memberikan hambatan-hambatan dan peluang-peluang terhadap kebijakan yang diusulkan untuk menggunakan dan mengatasi dalam rangka mencapai suatu tujuan atau merealisasikan suatu sasaran atau suatu maksud tertentu.

Implementasi kebijakan publik

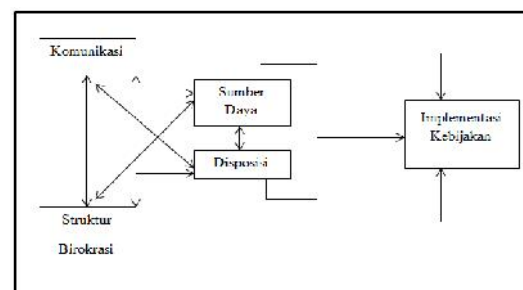
Implementasi Kebijakan Publik adalah pelaksanaan atau realisasi dari suatu kebijakan yang telah dirumuskan terlebih dahulu. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori Implementasi Kebijakan Publik yang dikemukakan oleh George C.

Edward III yang menekankan pengukuran pada 4 (empat) indikator diantaranya :

1. Komunikasi, merupakan acuan agar pelaksana kebijakan benar-benar mengetahui apa yang akan dikerjakan. Terdiri dari sub indikator yaitu *transmisi*, *kejelasan* dan *konsistensi*.
2. Sumber Daya, yakni orang-orang yang terlibat di dalamnya termasuk mutu dan jumlahnya serta kewenangannya. Terdiri dari sub indikator *staff*, *informasi*, *wewenang* dan *fasilitas*.
3. Disposisi (Sikap Pelaksana), yakni keinginan atau dedikasi untuk melaksanakan kebijakan. Terdiri dari sub indikator *pengangkatan birokrat* dan *insentif*.
4. Struktur Birokrasi, yakni lemah atau tidaknya suatu struktur birokrasi akan mempengaruhi efektif atau tidaknya sumber daya yang terlibat di dalamnya. Terdiri dari sub indikator *standar operational procedures* (SOPs) dan *fragmentasi*.

Adapun hubungan dari ke empat indikator tersebut dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 2.1 Teori Implementasi Kebijakan George C. Edward III



Sumber : Dasar-Dasar Kebijakan Publik (Agustino, 2014:150)

Berdasarkan gambar tersebut dapat dijelaskan bahwa indikator komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi merupakan nafas penting dari implementasi kebijakan yang saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya.

Konsep Administrasi Kependudukan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan konsep Administrasi Kependudukan karena pencatatan akta kelahiran merupakan salah satu bentuk pelayanan dalam konteks Administrasi Kependudukan, dimana pelaksanaannya berpacu pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Konsep pelayanan publik

Pelayanan Publik menurut Dwiyanto (2011) ialah pelayanan yang diselenggarakan untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga dan oleh karena itu, Negara wajib menjamin akses warganya terhadap pelayanan tersebut. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 92 Tahun 2012 terdapat 3 ruang lingkup pelayanan publik, dimana pencatatan akta kelahiran termasuk kedalam ruang lingkup pelayanan administratif.

Konsep electronic government (e-government)

Pelaksanaan pencatatan akta kelahiran berbasis *online* tentunya berkaitan dengan konsep e-government dimana prosesnya mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang dapat merubah hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Adapun tipe relasi e-

government yang sesuai dengan pelaksanaan program inovasi capil *online* adalah *Government to Citizen (Tipe G to C)* dimana pihak yang dapat merasakan manfaat dari pelaksanaan akta kelahiran berbasis *online* ini adalah masyarakat.

Konsep inovasi

Dalam penelitian ini, konsep inovasi digunakan karena inovasi yang dimaksud terfokus pada program inovasi capil *online* dimana munculnya gagasan dan ide baru dalam bidang pencatatan akta kelahiran dengan berbasis *online*. Selain itu, pelayanan pencatatan akta kelahiran dilakukan dengan menjalin kerjasama dengan rumah sakit dan puskesmas dimana hal ini belum pernah dilakukan sebelumnya khususnya di Kota Denpasar.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini berjenis penelitian kualitatif deskriptif dengan sumber data didapat melalui data primer dan data sekunder. Unit analisisnya adalah program inovasi capil *online*, penentuan informan dilakukan dengan *purposive sampling* dan *jugasnowball sampling*. Selanjutnya, pengumpulan data dilakukan dengan wawancara semiterstruktur, observasi dan dokumentasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Inovasi Capil *Online* adalah salah satu inisiatif dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar dalam melaksanakan proses pencatatan akta kelahiran agar lebih efisien yakni dengan memanfaatkan kerjasama dengan beberapa

rumah sakit dan puskesmas di wilayah Kota Denpasar. Adapun manfaat yang di dapat dari segi pemerintah adalah mampu mengurangi penumpukan permohonan yang sebelumnya hanya terfokus di kantor Disdukcapil Kota Denpasar. Sedangkan bagi masyarakat adalah mereka dapat langsung memiliki akta kelahiran setelah melakukan persalinan serta secara tidak langsung program ini dapat meningkatkan kemauan masyarakat untuk mengurus sendiri. Program inovasi capil online juga di dukung oleh paket pelayanan *Two in One* dimana pengurusan akta kelahiran melalui program ini akan langsung mendapatkan Kartu keluarga yang baru, serta adanya prinsip pelayanan *One Day Service* dimana akta kelahiran yang dibuat akan diproses selama satu hari hingga selesai.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, adapun hasil analisis pada implementasi kebijakan publik berupa program inovasi capil *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar sesuai dengan teori implementasi kebijakan publik adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi.

Indikator komunikasi pada penelitian ini diukur dari bagaimana komunikasi yang terjalin antara pihak Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil (Disdukcapil) kota Denpasar dengan rumah sakit dan puskesmas, begitu pula dengan masyarakat. Adapun hasil analisis pada beberapa sub indikator diantaranya (a).*Transmisi*, penyaluran komunikasi yang terjalin antara Disdukcapil Kota Denpasar dengan rumah sakit dan puskesmas biasanya disesuaikan dengan

kepentingan. Apabila ada hal-hal yang bersifat penting maka komunikasi akan dilakukan secara langsung. Namun apabila ada hal yang sifatnya tidak begitu penting maka komunikasi hanya dilakukan melalui telepon. Dalam hal ini peneliti menemukan masih adanya kekurangan dari penyaluran komunikasi karena komunikasi masih bersifat satu arah dimana koordinasi yang dilakukan hanya dari pihak rumah sakit dan puskesmas kepada Disdukcapil tanpa terjadi sebaliknya. (b).*Kejelasan*, dalam penelitian ini peneliti menemukan adanya ketidakjelasan informasi mengenai jangka waktu penyelesaian akta kelahiran karena tidak jelasnya komunikasi antara pihak Disdukcapil dengan petugas di rumah sakit. Dimana, akta kelahiran yang seharusnya sudah jadi selama 1 (satu) hari pada kenyataannya membutuhkan waktu hingga dua minggu. (c).*Konsistensi*, komunikasi yang terjalin pada pelaksanaan program inovasi capil *online* dapat dikatakan tidak konsisten. Hal ini dibuktikan dengan pelaksanaannya yang berubah-ubah, ketika sebelumnya masyarakat tidak perlu datang langsung ke Disdukcapil untuk mengurus akta kelahiran *online*, namun sekarang masyarakat justru disarankan untuk mengurus langsung tanpa melalui sistem *online* dan hal ini bahkan tidak disosialisasikan terlebih dahulu dengan pihak rumah sakit dan juga puskesmas. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang terjadi pada pelaksanaan program inovasi capil *online* masih belum maksimal karena masih bersifat satu arah

dan menyebabkan pelaksanaannya menjadi tidak jelas dan konsisten.

2. Sumber Daya

Indikator sumber daya dalam penelitian ini mengukur seberapa efektif penggunaan sumber daya baik itu sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan program inovasi capil *online*. Adapun hasil analisis pada beberapa sub indikator diantaranya (a).*Staff*, merupakan sumber daya manusia yang terlibat dalam pelaksanaan program ini. Jumlah staff yang ada pada Disdukcapil Kota Denpasar sebanyak 1 orang, sedangkan pada rumah sakit dan puskesmas jumlahnya bervariasi dari 1 orang hingga 2 orang. Namun perbedaan jumlah petugas disini tidak terlalu berpengaruh karena mereka tetap dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. (b).*Informasi*, para pelaksana kebijakan telah benar-benar mengetahui bagaimana proses serta prosedur untuk melaksanakan pencatatan akta kelahiran *online*. Hal ini karena para petugas pelayanan program inovasi capil *online* sudah mendapatkan pelatihan terlebih dahulu selama 1 (satu) hari. (c).*Wewenang*, dalam penelitian ini diukur bagaimana para pelaksana menjalankan kewenangannya dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini terjadi ketidak sesuaian kewenangan yang terjadi karena staf pada Disdukcapil Kota Denpasar tidak membawa akta kelahiran yang sudah jadi kembali rumah sakit, melainkan pihak rumah sakit yang datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk mengambil akta kelahiran tersebut, bahkan ada juga

masyarakat yang mengambil sendiri akta kelahiran mereka yang sudah jadi ke Disdukcapil. (d).*Fasilitas*, ketersediaan fasilitas sebagian besar sudah cukup baik, seperti tersedianya alat-alat elektronik yang memadai di masing-masing rumah sakit dan puskesmas berupa 1 unit *computer* dan 1 unit *scanner*. Namun masih ada kekurangan dari sub indikator fasilitas dimana terjadinya kerusakan pada jaringan elektronik (*wifi*) yang belum pernah mendapatkan penanganan dari pihak Disdukcapil.

Dapat disimpulkan bahwa indikator sumber daya pada penelitian ini dinilai masih kurang efektif dan maksimal karena terjadinya kerusakan pada jaringan elektronik yang merupakan modal utama pada program ini tidak pernah mendapat perbaikan dari pihak Disdukcapil sehingga pelaksanaan program inovasi capil *online* juga tidak berjalan dengan baik.

3. Disposisi (sikap pelaksana)

Indikator disposisi mengukur bagaimana sikap atau dedikasi dari para pelaksana kebijakan. Adapun hasil analisis pada beberapa sub indikator diantaranya, (a).*Pengangkatan Birokrat*, dalam pelaksanaan program inovasi capil *online* tidak dilakukan pengangkatan pelaksana secara khusus melainkan mereka ditunjuk secara langsung oleh pimpinan rumah sakit atau puskesmas. Peneliti juga menilai bahwa para pelaksana benar-benar memiliki dedikasi untuk melaksanakan program ini seperti adanya kemauan untuk mengikuti pelatihan. (b).*Insentif*, para pelaksana kebijakan

hususnya petugas pelayanan program inovasi capil *online* di rumah sakit dan puskesmas tidak mendapatkan imbalan atau upah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan program ini.

Dapat disimpulkan bahwa indikator disposisi dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup baik dimana para pelaksana kebijakan berupa program inovasi capil *online* benar-benar memiliki dedikasi dan kemauan untuk melaksanakan program ini tanpa mendapatkan imbalan dalam bentuk apapun namun petugas pelayanan program inovasi capil *online* tetap melaksanakan tugas dengan baik.

4. Struktur Birokrasi

Adapun hasil analisis terhadap beberapa sub indikator struktur birokrasi diantaranya, (a). Standar Operational procedures/ SOPs, sejak terjadinya permasalahan pada jaringan elektronik yang mengalami kerusakan, pelaksanaan program inovasi capil *online* sudah tidak sesuai dengan prosedur pelaksanaan yang seharusnya, khususnya pada alur pengambilan akta kelahiran. dimana, ketidak sesuaian alur disini justru memberatkan masyarakat pengguna. (b). Fragmentasi, upaya penyebaran tanggung jawab kegiatan kepada beberapa unit kerja telah dilakukan dengan baik dalam pelaksanaan program inovasi capil *online* ini. Dimana, adanya keterlibatan pihak rumah sakit dan puskesmas dalam menampung permohonan pencatatan akta kelahiran dari masyarakat, termasuk mengirimkan

data tersebut pada kantor Disdukcapil Kota Denpasar.

Dapat disimpulkan bahwa struktur birokrasi dalam pelaksanaan program inovasi capil *online* dinilai masih lemah karena *standar operational procedures* tidak begitu mengikat bagi para pelaksananya sehingga pelaksanaan program ini berubah-ubah dan tidak mengikuti aturan yang telah ditetapkan.

Dari ke 4 (empat) indikator pada teori implementasi kebijakan publik tersebut, hanya indikator disposisi yang menunjukkan hasil yang cukup baik sedangkan indikator lainnya seperti komunikasi, sumber daya dan struktur birokrasi masih dinilai belum efektif.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah pelaksanaan program inovasi capil *online* pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar tidak berjalan dengan baik dan efektif dikarenakan hanya indikator disposisi yang menunjukkan hasil cukup baik, sedangkan indikator komunikasi, sumber daya dan struktur birokrasi masih belum efektif. Selain itu, program ini masih terkesan sekedar wacana dan tidak dipertanggung jawaban secara menyeluruh oleh instansi terkait sehingga masyarakat belum dapat merasakan manfaatnya.

6. DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

Agustino, Leo (2014). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta

- Dwiyanto, Agus (2011). *Manajemen Pelayanan Publik* : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif (Edisi Kedua). Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Pasolong, Harbani (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Robbins, Stephen P. (1994). *Teori Organisasi : Struktur, Desain, dan Aplikasi*. Jakarta : Arcan
- Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Selayang Pandang. Denpasar : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar
- Tahir, Arifin (2015). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung : Alfabeta
- Winarno, Budi (2012). *Kebijakan Publik : Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta : CAPS
- Pengurusan Akta kelahiran. Universitas Negeri Surabaya
- Ranaweera, H.M.B.P. (2016) : *Perspective of Trust Towards E-Government Initiatives in Sri Lanka*. Springer Open Journal
- Setiawan, A., Hermeni, S., & Manar, D.G. (2013) : Efektivitas Penerapan *E-Government* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sragen dalam Program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK). Universitas Diponegoro : Jurnal Ilmu Pemerintahan

Sumber Peraturan Pemerintah dan Peraturan perundang-Undangan

Keputusan Walikota Denpasar Nomor 188.45 / 358 / HK / 2016 tentang Pelaksanaan Pelayanan Dokumen Akta Kelahiran Online Menuju Tertib Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

Sumber Online

Badan Pusat Statistik Kota Denpasar. 2016. Kota Denpasar Dalam Angka. Diunduh dari <https://denpasarkota.bps.go.id/publikasi/view/id/505900>. Diakses pada 17 Juni 2016

Jurnal Ilmiah

- Faaeq, M.K., Akhasa, K., & Al-Matari, E.M. (2015) : *Technology Adoption and Innovation of E-Government in Republic of Iraq*. Asian Social Science
- Malik, A., Siswidiyanto., & Setyowati, E. : Perencanaan Program Akta Online dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi). Universitas Brawijaya : Jurnal Administrasi Publik
- Rahmawati, O.D. : Penerapan E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya (Studi pada Pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).
2016. Diunduh dari <https://kbbi.web.id/bijak>.
Diakses pada 31 Mei 2016

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Denpasar. 2016. Diunduh dari
<https://kependudukan.denpasarkota.go.id/index.php/detail-download/4645/Produk-Layanan-Dinas-Kependudukan-dan-Pencatatan-Sipil-Kota-Denpasar>. Diakses pada 2 Februari
2016.